

SISTEM E-CAREER PERGURUAN TINGGI BERBASIS ANDROID (START UP APPLICATION)

Rizaldy Khair^{1*}, Mustafid² & R. Rizal Isnanto³

^{1,2}Magister Sistem Informasi, Universitas Diponegoro

³Program Studi Sistem Komputer, Universitas Diponegoro

Jl. Imam Bardjo SH No. 5, Semarang 50242, Telp. 024-8449610, Fax. 024-8449610

*Email : rizaldyk@gmail.com, mustafid55@yahoo.com, rizal_isnanto@undip.ac.id

ABSTRAK

E-Career merupakan media pada perguruan tinggi dalam memberikan fasilitas layanan kepada mahasiswa, alumni, serta perusahaan relasi berupa informasi penerimaan kerja berbasis elektronik yang saat ini masih jarang digunakan, karena masih sedikit konten informasi yang disediakan, serta tidak adanya akses perusahaan relasi dalam memberikan penilaian terhadap alumni perguruan tinggi yang bekerja. Hal ini yang membuat dibutuhkan suatu sistem *e-career* berbasis *Android (startup application)* untuk evaluasi kinerja alumni yang bekerja pada perusahaan relasi. Tujuan penelitian ini adalah membuat sistem *e-career* perguruan tinggi untuk mengevaluasi kinerja alumni yang bekerja pada perusahaan relasi. Metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai sarana untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa. Hasil penelitian adalah sistem *e-career* evaluasi kinerja alumni perguruan tinggi yang bekerja pada perusahaan relasi. Evaluasi kinerja alumni dihasilkan melalui penilaian yang dilakukan oleh karyawan tetap pada perusahaan relasi dengan cara mengisi kuesioner yang ada pada sistem *e-career*. Keluaran dari sistem ini berupa diagram kuadran berdasarkan indikator dan kategori penilaian yang ada pada kuesioner dan sesuai dengan kriteria metode IPA. Manfaat penelitian ini adalah memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan alumni perguruan tinggi untuk memperoleh informasi penerimaan kerja melalui sistem *e-career* serta sebagai sarana implementasi evaluasi kinerja alumni yang bekerja pada perusahaan relasi.

Kata Kunci : Importance-Performance Analysis, Evaluasi Kinerja, Perusahaan Relasi, Sistem E-career, Android.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus dipertimbangkan oleh konsumen atau pemakai, karena tanpa adanya kualitas pelayanan atau kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat konsumen berfikir untuk tidak kembali lagi bahkan akan memutuskan hubungan dengan perusahaan relasi nya. Hal ini berbanding terbalik apabila kualitas pelayanannya sangat memuaskan akan membuat konsumen terus menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Demikian juga halnya dengan dunia pendidikan, pada perguruan tinggi akan menghasilkan mahasiswa dengan lulusan-lulusan yang berkualitas dan siap digunakan oleh perusahaan untuk bekerja apabila dilakukan pembinaan kompetensi yang baik pada perkuliahan, pada hal ini mahasiswa bisa disebut sebagai produk yang dihasilkan oleh perguruan tinggi dan siap digunakan oleh perusahaan sebagai perusahaan relasi dari perguruan tinggi.

Saat ini masih sedikit perguruan tinggi yang memiliki *career center* yang memberikan fasilitas dan pelayanan kepada *stake holder* internal dan eksternal berupa *recruitment*, seleksi mahasiswa dan alumni oleh perusahaan relasi. Peran dan fungsi dari *career center* ini adalah menjembatani antara perguruan tinggi dengan *stake holders* baik internal maupun eksternal, melalui *career center* mahasiswa dan alumni akan mendapatkan informasi lowongan kerja, mempunyai kesempatan

mengikuti proses *recruitment* dan seleksi dari perusahaan-perusahaan yang bekerja sama dengan perguruan tinggi. Berkaitan dengan aktivitas kemitraan yang terjalin antara perguruan tinggi dengan perusahaan relasi maka akan terjadi konsep “*Link and Match*” antara keduanya. Konsep program *link-and-match* merupakan program dengan implementasi yang menuntut adanya keseimbangan antara penyiapan tenaga kerja yang dihasilkan oleh perguruan tinggi dengan kebutuhan tenaga kerja oleh industri (perusahaan). Melalui penerapan matakuliah yang diajarkan berdasarkan praktik yang ada di lapangan pekerjaan/industri, akan tetapi konsep *link and match* antara dunia pendidikan dan dunia ketenagakerjaan dinilai belum optimal, sebab antara dunia akademis, industri dan pemerintah masih memiliki jarak yang signifikan sehingga perlu dicarikan jalan keluar yang efektif. Dengan demikian, mahasiswa yang masih kuliah pada semester berjalan serta para alumni perguruan tinggi pun dapat langsung diterima di dunia kerja (Firdaus, 2012).

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut perlu diteliti analisis faktor-faktor kepuasan pelanggan terhadap kompetensi mahasiswa / alumni yang akan ditempatkan di perusahaan relasi. Dengan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) untuk membandingkan tingkat kualitas dengan kinerja berdasarkan 5 dimensi dari konsep SERVQUAL (Parasuraman., 1991) yaitu *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangible*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu menentukan nilai-nilai prioritas tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/mahasiswa dan alumni yang akan ditempatkan bekerja di perusahaan relasi. Membangun serta mengukur tingkat kualitas / kompetensi mahasiswa dan alumni berdasarkan tingkat kepuasan perusahaan relasi (*Relation Company*) sebagai pelanggan. Mengukur tingkat keberhasilan sistem *e-career* dalam menentukan penempatan kerja mahasiswa dan alumni dengan menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). Sistem *e-career* yang dibangun bersifat generik atau umum sehingga dapat digunakan oleh perguruan tinggi manapun dan perusahaan relasi.

Sistem

Dalam pendefinisian sistem terdapat dua kelompok pendekatan sistem, yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada prosedur dan pendekatan terhadap elemen. Pendekatan prosedur adalah suatu urutan yang tepat dalam melaksanakan sebuah instruksi berdasarkan tahapan-tahapan, yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakannya, kapan di kerjakan, dan bagaimana mengerjakannya. Pendekatan elemen adalah sistem sebagai bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai tujuan. Sistem sebagai suatu komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung, satu sama lain dan terpadu. Sebuah sistem mempunyai tujuan atau sasaran. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur didefinisikan bahwa sistem yaitu suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Sistem E-Career

Karier secara umum dapat dipandang dari dua perspektif yang berbeda, yang pertama adalah urutan-urutan posisi yang diduduki seseorang selama hidupnya dan biasanya ini disebut dengan Karier objektif. Perspektif yang kedua adalah Karier subjektif yaitu Karier dilihat sebagai perubahan-perubahan nilai, sikap dan motivasi yang terjadi karena seseorang tersebut mencapai kematangan (Alwi, 2001). Kedua perspektif Karier tersebut yakni Karier objektif dan subjektif terfokus pada individu, dimana kedua perspektif tersebut menganggap bahwa individu memiliki beberapa tingkat pengendalian terhadap nasibnya. Karier merupakan suatu rangkaian pekerjaan atau posisi yang dihubungkan dengan elemen-elemen, seperti pelatihan, pendidikan dan lain sebagainya (Haywood, 1993). Sedangkan dari peneliti lain, Karier merupakan serangkaian posisi yang berhubungan dengan kerja dan membantu seseorang dalam bertumbuh dalam keterampilan, keberhasilan dan pemenuhan kerja (Dessler, 1997).

Media elektronik adalah media yang menggunakan elektronik atau energi elektromekanis bagi pengguna akhir untuk mengakses kontennya. Sumber media elektronik yang saat ini sering ditemui saat ini antara lain adalah rekaman video, rekaman audio, dan presentasi multimedia. Media elektronik dapat berbentuk analog maupun digital, walaupun media baru pada umumnya berbentuk

digital (Gibbs, 2002). Media elektronik dapat diartikan sebagai perangkat teknologi yang dapat menggantikan media kertas yang biasa digunakan. Media elektronik merupakan sumber informasi yang utama bagi hampir sebagian besar orang saat ini, karena dengan adanya media elektronik tersebut orang dapat mengetahui informasi yang terjadi di sekelilingnya dan bahkan dapat mengetahui informasi yang terjadi di seluruh dunia. Media elektronik memiliki beberapa karakteristik, yaitu cepat dalam menyampaikan informasi, dapat menjangkau khalayak yang lebih luas, dan lebih menarik karena dikemas dengan memadukan audio dan visual. Melalui media elektronik ini akses akan informasi bisa di dapatkan lebih cepat.

Berdasarkan definisi sistem, karier, serta media elektronik yang telah disampaikan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diterangkan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem *e-career* merupakan sebuah sistem layanan informasi penerimaan kerja yang berbasis media elektronik dengan menggunakan *web service*, dimana *web service* ini akan dijadikan sebagai media bagi para pengguna yang ingin mendapatkan informasi yang menyangkut tentang pilihan pekerjaan dan pilihan karir yang sesuai dengan minat, kemampuan maupun karakteristik kepribadian mereka. Saat ini masih sedikit perguruan tinggi yang menggunakan sistem *e-career* sebagai sarana pelayanan terhadap mahasiswa dan alumni dalam mendapatkan informasi pekerjaan dari perusahaan relasi. Sistem *e-career* ini bermula dari kerjasama antara perguruan tinggi dengan perusahaan relasi, dengan melakukan kegiatan memasukkan informasi lowongan pekerjaan kedalam sistem yang kemudian dikelola oleh bagian admin perguruan tinggi sebelum diterbitkan pada halaman sistem *e-career* yang dapat dilihat oleh mahasiswa dan alumni sebagai informasi lowongan pekerjaan, setelah informasi tersebut diterima secara lengkap oleh mahasiswa dan alumni, kegiatan selanjutnya adalah mahasiswa dan alumni melakukan pelamaran kerja dengan cara memasukkan lamaran pekerjaan mereka melalui sistem *e-career* yang kemudian akan kelola dan diterima langsung oleh bagian admin perusahaan, yang nantinya akan diproses dengan hasil yang dapat dilihat melalui sistem apakah diterima atau ditolak lamaran tersebut. Sistem *e-career* yang dibangun ini memiliki fungsi lainnya yaitu, menjadi sebuah media penilaian / evaluasi bagi alumni perguruan tinggi yang bekerja pada perusahaan relasi, untuk mengukur tingkat kepuasan perusahaan relasi terhadap kinerja alumni yang bekerja.

Analisis Pengukuran

Pada penelitian ini yang menjadi konsentrasi adalah langkah-langkah pengukuran kinerja dan kepentingan. Namun dari berbagai cara yang ada dalam melakukan pengukuran ini, secara khusus terdapat dua cara yang sangat berbeda dari pengukuran yang umum dalam IPA, yaitu:

- a. Pengukuran langsung berdasarkan skala Likert, dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
- b. Pengukuran tidak langsung, diperoleh dari penilaian kinerja, baik dengan *regresi multivariat* dari keseluruhan rating produk atau yang diberikan kepada setiap individu atau dengan teknik analisis gabungan.

Dengan demikian metode IPA mendukung kajian terbaru dalam penemuan hasil dalam penelitian. Dengan kata lain, menggunakan pengukuran langsung dalam mengumpulkan data kualitas akan jauh lebih baik dari pada pengukuran tidak langsung. Untuk menguji pengukuran langsung tersebut dengan menggunakan metode IPA, dilakukan tabulasi jawaban responden melalui kuesioner yang dibagikan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) perusahaan, dengan membandingkan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan. Indeks kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja. Persamaan yang digunakan dalam melakukan perhitungan IKP dapat dilihat pada persamaan (2.1).

$$IKP = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (2.1)$$

Keterangan :

IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan (perusahaan)

Xi : Skor penilaian kinerja alumni

Yi : Skor penilaian kepentingan perusahaan

Dari perhitungan tersebut dapat dilihat atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan, serta atribut apa saja yang memiliki kinerja baik dan dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan / perusahaan sebagai berikut :

Jika $76\% \leq \text{IKP} \leq 100\%$, perusahaan puas

Jika $56\% \leq \text{IKP} < 76\%$, perusahaan cukup puas

Jika $40\% \leq \text{IKP} < 55\%$, perusahaan kurang puas

Jika $\text{IKP} < 40\%$, perusahaan tidak puas

2. Dilakukan perbandingan rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai kepentingan. Nilai rata-rata diperoleh dengan membagi total nilai kinerja dan kepentingan dengan jumlah responden. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan penilaian kinerja alumni dan Y merupakan tingkat kepentingan perusahaan. Hasil perhitungan rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (\bar{x}) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan perusahaan terhadap atribut (\bar{y}). Perhitungan nilai rata-rata setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada kinerja alumni terhadap kepentingan perusahaan dapat dilihat pada persamaan (2.2) dan (2.3) (Supranto, 2006).

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots (2.2)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan :

\bar{x} : Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

3. Langkah selanjutnya adalah membuat diagram kuadran. Diagram kuadran adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X dan Y), dimana X adalah rata-rata dari bobot tingkat kinerja, sedangkan Y merupakan rata-rata tingkat kepentingan perusahaan. Perhitungan nilai rata-rata untuk menghasilkan perpotongan sumbu X dan Y pada diagram kuadran, dapat dilihat pada persamaan (2.4) dan (2.5) (Supranto, 2006).

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} \dots\dots\dots (2.4)$$

$$\bar{\bar{y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k} \dots\dots\dots (2.5)$$

Keterangan :

k : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

$\bar{\bar{x}}$: Nilai rata-rata dari nilai total rata-rata tingkat kinerja

$\bar{\bar{y}}$: Nilairata-rata dari nilai total rata-rata tingkat kepentingan

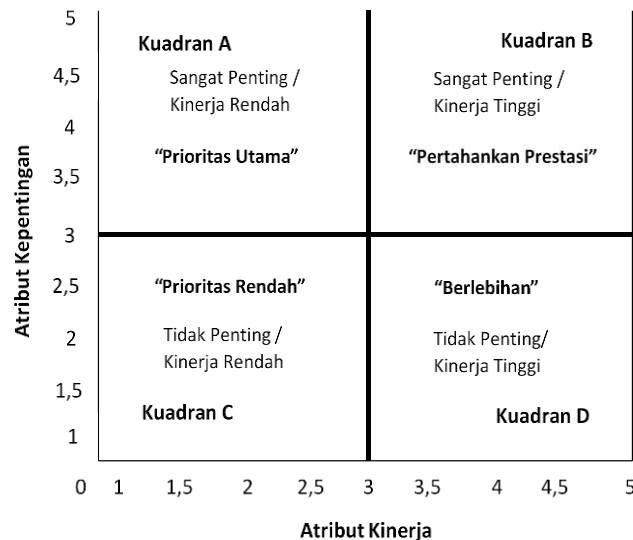
Analisis Importance-Performance

Analisis Importance-Performance pertama kali diusulkan dan diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai sarana untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa. Pendekatan IPA mengakui kepuasan sebagai fungsi dari dua komponen: kualitas dari produk atau layanan kepada pelanggan dan kinerja bisnis dalam memberikan layanan atau produk yang baik (Martilla, 1977). Dengan cara ini, IPA meneliti tidak hanya kinerja, tetapi juga kualitas sebagai faktor penentu dalam kepuasan dari responden (Silva & Fernandes, 2010). Metode *Importance-Performance* Analisis telah terbukti menjadi alat umum yang berlaku relatif mudah dalam mengelola dan menafsirkan yang mengakibatkan penggunaan yang luas di kalangan peneliti dan manajer di berbagai bidang, dan merupakan cara untuk mempromosikan pengembangan program yang efektif, karena memfasilitasi interpretasi data dan meningkatkan kegunaan dalam membuat keputusan strategis (Abalo, 2007).

Dari *Importance-Performance Analysis* (IPA) tersebut dapat diketahui ranking masing-masing atribut pelayanan setiap variabel pelayanan dari kinerja (*Performance*) dan kualitas (*Importance*) menurut hasil skor penilaian konsumen / responden. Dalam memberikan pelayanan sering terjadi *gap* / ketidaksesuaian antara perusahaan (perguruan tinggi) dengan konsumen yang menyebabkan kualitas pelayanan tidak memuaskan (Kotler, 2000), yaitu :

1. Ketidak sesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen yang tidak dapat mengetahui dengan tepat keinginan konsumen.
2. Ketidak sesuaian antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Manajemen mungkin dapat menangkap dengan tepat keinginan konsumen, tetapi tidak dapat menentukan standar kerja.
3. Ketidak sesuaian antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diberikan.
4. Ketidak sesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan pihak perusahaan.
5. Ketidak sesuaian antara pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Pengukuran kepuasan pelanggan pada metode IPA ini menggunakan diagram kuadran kartesius. Uji diagram kuadran kartesius adalah memetakan rata-rata kinerja dan rata-rata kualitas dalam suatu diagram. Gambar 1 menunjukkan matriks *Importance-Performance Analysis* / Diagram *cartecius* yang di adaptasi dari (Martilla dan James, 1977).



Gambar 1. Matrix Importance-Performance Analysis
 (Sumber : Martilla & James 1977)

Setiap kuadran menunjukkan strategi pemasaran yang berbeda. Empat kuadran dalam analisis kepentingan kinerja ditandai sebagai (Martilla, 1977):

Kuadran A : Prioritas Utama (*Concentrate Here*), Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

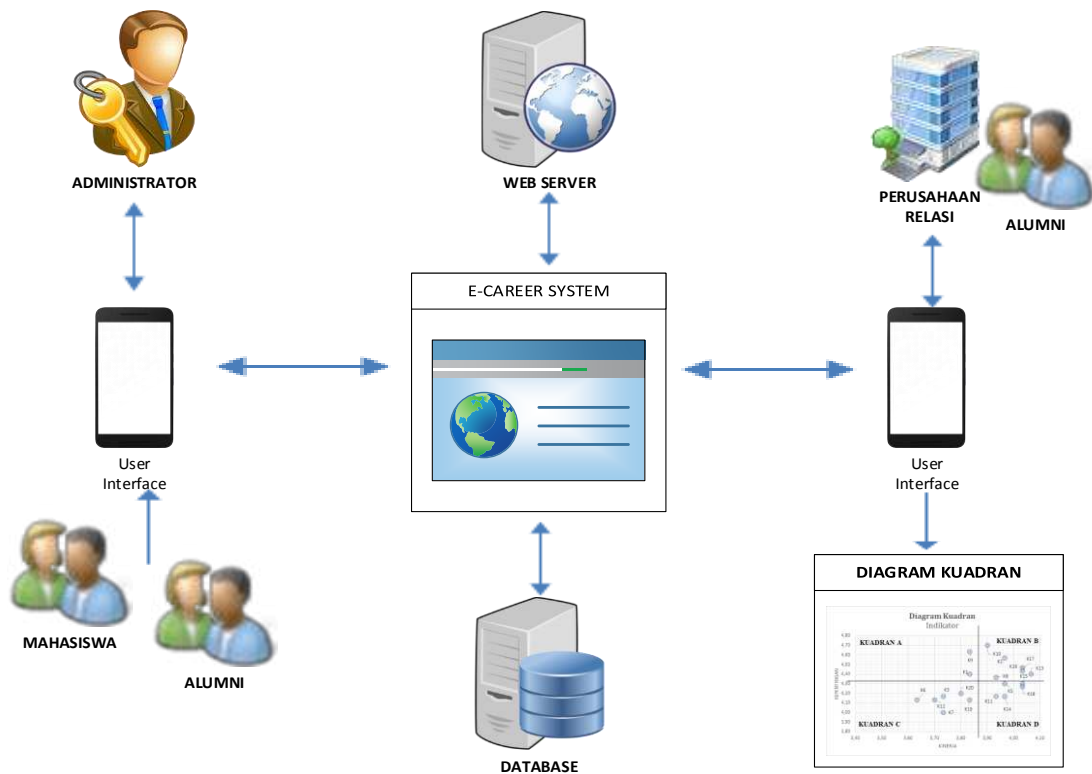
Kuadran B : Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*), Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

Kuadran C : Prioritas Rendah (*Low Priority*), Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

Kuadran D : Berlebihan (*Possibly Overkill*), Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Android

Pengertian Android dari sudut pandang pemrograman. Android merupakan subset perangkat lunak untuk perangkat *mobile* yang meliputi sistem operasi, *middleware* dan aplikasi inti yang di *release* oleh Google, sedangkan Android SDK (*Software Development Kit*) menyediakan *tools* dan API yang diperlukan untuk mengembangkan aplikasi pada platform Android dengan menggunakan bahasa pemrograman Java (Mulyadi, 2010).



Gambar 2. Rancangan Arsitektur Sistem E-Career Berbasis Android

METODE PENELITIAN

Pembahasan metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode pengumpulan data dan jalannya penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Dalam hal ini, karyawan tetap pada perusahaan relasi dengan status lama bekerja minimal dua tahun adalah syarat utama untuk menjadi penilai atau responden. Jumlah responden yang melakukan pengisian kuesioner sebanyak 30 orang. Kuesioner disusun berdasarkan kriteria kinerja dan kepentingan perusahaan yang dapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Kuesioner Kinerja

Indikator	Pernyataan	Kategori (dimensi)
K1	Daya tarik penampilan karyawan	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)
K2	Daya tahan fisik (kesehatan)	
K3	Kemampuan panca indera	
K4	Bentuk tubuh ideal	
K5	Keandalan dalam melayani pelanggan	<i>Reliability</i> (Keandalan)
K6	Keandalan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan	
K7	Ketepatan dalam melayani sesuai permintaan pelanggan	
K8	Kemampuan keterampilan dalam melayani pelanggan	
K9	Cepat dalam melayani pelanggan	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)
K10	Cepat dalam menangani kebutuhan pelanggan	
K11	Tanggap terhadap setiap kebutuhan pelanggan	
K12	Tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit	
K13	Memberikan kemudahan kepada pelanggan perihal informasi yang dibutuhkan	<i>Assurance</i> (Kepercayaan)
K14	Penanganan keluhan pelanggan yang tepat waktu	
K15	Memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan	
K16	Kemampuan mengelola berkas administrasi pelanggan	
K17	Bersedia membantu menangani setiap keluhan pelanggan	<i>Empathy</i> (Empati)
K18	Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	
K19	Memahami kebutuhan pelanggan	
K20	Memahami perasaan pelanggan	

Tabel 2. Kriteria Kuesioner Kepentingan

Indikator	Pernyataan	Kategori (dimensi)
K1	Kebersihan dan kerapian karyawan dalam berpenampilan sangat penting	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)
K2	Daya tahan fisik yang baik sangat penting	
K3	Kemampuan panca indera yang baik sangat penting	
K4	Karyawan yang memiliki postur tubuh ideal sangat penting	
K5	Keandalan melayani pelanggan sangat penting	<i>Reliability</i> (Keandalan)
K6	Keandalan memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan sangat penting	
K7	Ketepatan dalam melayani sesuai permintaan pelanggan sangat penting	
K8	Karyawan yang memiliki keterampilan dalam melayani pelanggan sangat penting	
K9	Bertindak cepat dalam melayani pelanggan sangat penting	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)
K10	Menangani kebutuhan pelanggan dengan cepat sangat penting	
K11	Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan sangat penting	
K12	Tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit sangat penting	
K13	Memudahkan pelanggan dalam menerima informasi sangat penting	<i>Assurance</i> (Kepercayaan)
K14	Menangani keluhan pelanggan dengan tepat waktu sangat penting	
K15	Memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan sangat penting	
K16	Kemampuan mengelola berkas administrasi pelanggan sangat penting	
K17	Bersedia membantu menangani setiap keluhan pelanggan sangat penting	<i>Empathy</i> (Empati)
K18	Sikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan sangat penting	
K19	Sikap memahami kebutuhan pelanggan sangat penting	
K20	Memiliki rasa peduli yang tinggi terhadap pelanggan sangat penting	

Pengolahan Data

Uji Validitas

Proses pengolahan data ini dilakukan setelah semua nilai korelasi untuk setiap pernyataan yang diperoleh. Uji validitas ini dilakukan pada item-item pernyataan pada tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Uji coba kuesioner dilakukan terhadap 5 orang alumni sebagai karyawan dengan penilai 30 orang karyawan sebagai responden, pengolahan hasil penelitian ini menggunakan Microsoft Excel dan komputasi SPSS.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots (3.1)$$

Diketahui :

- n : Jumlah Subjek (responden)
- $\sum x$: Jumlah x (skor butir)
- $\sum x^2$: Jumlah skor butir kuadrat
- $\sum y$: Jumlah Y (skor faktor)
- $\sum y^2$: Jumlah skor faktor kuadrat
- $\sum xy$: Jumlah perkalian x dan y

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data atau tidak. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuesioner dinyatakan reliabel jika memberikan *alpha* > 0.80 (Nunnally, 1978). Uji coba kuesioner dilakukan terhadap 5 orang alumni sebagai karyawan dengan penilai 30 orang karyawan sebagai responden, pengolahan hasil penelitian ini menggunakan Microsoft Excel dan komputasi SPSS.

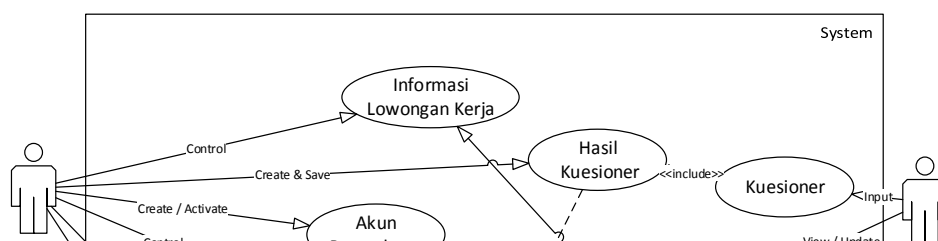
$$r_i = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots\dots\dots (3.2)$$

Diketahui :

- r_i : Reliabilitas Instrumen
- k : Banyaknya Butir Pernyataan
- $\sum \sigma b^2$: Jumlah Varian Butir
- σt^2 : Varian Total

Use Case Diagram

Use case diagram untuk sistem E-Career ini dapat dilihat pada gambar 3. Diagram ini menggambarkan interaksi *user (actor)* dengan aksi atau kumpulan fungsi pada sistem (didalam *use case diagram* disebut dengan *use case*). *Use case diagram* yang dibuat kemudian menjadi landasan dari perancangan basis data dan antarmuka sistem.



Gambar 3. *Use case diagram* sistem E-Career

Terdapat dua komponen utama pada *use case diagram*, yaitu *actor* dan *use case*. *Actor* merupakan orang, perangkat atau sistem lain yang berinteraksi langsung dengan sistem. Penjelasan mengenai setiap *actor* pada *use case diagram* sistem informasi kegiatan pelatihan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar deskripsi *actor* pada sistem *e-career*

Actor	Deskripsi
Admin (C&P)	<i>user</i> yang memiliki hak akses membuat akun, dan menyimpan data baru, menerbitkan informasi lowongan kerja dan melihat informasi-informasi khusus seperti informasi hasil kuesioner penilaian kinerja, serta grafik keputusan penilaian kinerja.
Admin Perusahaan	<i>user</i> yang memiliki hak menerima mahasiswa / alumni sebagai karyawan melalui informasi lowongan yang di terbitkan oleh admin (C&P), memilih karyawan yang bekerja sebagai responden dalam menilai kinerja mahasiswa dan alumni yang bekerja.
Mahasiswa	<i>user</i> yang memiliki hak melihat informasi lowongan pekerjaan, mengubah (<i>update</i>) data pribadi sebagai mahasiswa, serta melamar pekerjaan sesuai informasi lowongan pada perusahaan relasi.
Alumni	<i>user</i> yang memiliki hak melihat informasi lowongan pekerjaan, mengubah (<i>update</i>) data pribadi sebagai alumni, serta melamar pekerjaan sesuai informasi lowongan pada perusahaan relasi.
Responden (Karyawan)	<i>user</i> yang memiliki hak untuk menilai mahasiswa dan alumni yang bekerja di perusahaan relasi dengan mengisi kuesioner penilaian kinerja mahasiswa yang bekerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan analisis butir pertanyaan dengan mengkorelasikan skor masing-masing variabel dengan skor total. Pengujian terhadap alat ukur penelitian dilakukan per dimensi, sedangkan untuk pengujian terhadap data penelitian dilakukan untuk keseluruhan variabel. Korelasi antara skor masing-masing variabel dengan skor total diperoleh dengan teknik korelasi *Product Moment*. Berikut ini adalah hasil uji validitas atas kuesioner yang telah peneliti yang sebarakan kepada 30 orang responden yang merupakan karyawan tetap PT.Bank Mandiri (persero) Tbk. Kantor Wilayah – I Medan terhadap 5 subjek yaitu alumni yang bekerja. Dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner (Dwi Mustofa)

Kategori	Pearson Correlation			Hipotesis
	K-Pernyataan	Importance	Performance	
<i>Tangible</i>	K1	0.613	0.395	valid
	K2	0.423	0.385	valid
	K3	0.566	0.419	valid
	K4	0.396	0.422	valid
<i>Reliability</i>	K5	0.396	0.595	valid
	K6	0.365	0.570	valid
	K7	0.416	0.465	valid
	K8	0.476	0.485	valid
<i>Responsiveness</i>	K9	0.512	0.566	valid
	K10	0.521	0.391	valid
	K11	0.574	0.462	valid
	K12	0.500	0.638	valid
<i>Assurance</i>	K13	0.568	0.586	valid
	K14	0.462	0.423	valid
	K15	0.428	0.491	valid
	K16	0.502	0.449	valid
<i>Empathy</i>	K17	0.508	0.417	valid
	K18	0.630	0.438	valid
	K19	0.600	0.546	valid
	K20	0.568	0.437	valid

Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2016)

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan aplikasi perhitungan uji validitas statistik, dalam hal ini penulis menggunakan aplikasi SPSS 2.3 dan Microsoft Excel 2016. Maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner, baik kepentingan perusahaan (*importance*) maupun kinerja alumni sebagai karyawan (*performance*) memiliki nilai *Pearson Correlation* > 0,361 yang berarti seluruh pernyataan yang ada di kuesioner sudah valid dan dapat digunakan dalam perhitungan evaluasi kinerja dengan metode *Importance-Performance Analysis*.

Setelah melakukan uji validitas maka uji yang perlu dilakukan berikutnya adalah uji reliabilitas. Uji Reliabilitas untuk alat ukur penelitian dilakukan terhadap masing-masing dimensi, sedangkan untuk data penelitian dilakukan terhadap keseluruhan data yang diperoleh dari hasil survei. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Chronbach Alpha*. Alat ukur dan data penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Chronbach Alpha* > 0,6.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (Dwi Mustofa)

Kategori	Cronbach's Alpha		
	K-Pernyataan	Importance	Performance
Tangible	K1	0,790	0,800
	K2	0,793	0,801
	K3	0,788	0,803
	K4	0,787	0,805
Reliability	K5	0,795	0,804
	K6	0,790	0,799
	K7	0,792	0,801
	K8	0,794	0,806
Responsiveness	K9	0,794	0,798
	K10	0,788	0,793
	K11	0,796	0,799
	K12	0,796	0,795
Assurance	K13	0,795	0,803
	K14	0,793	0,803
	K15	0,796	0,810
	K16	0,793	0,789
Empathy	K17	0,788	0,802
	K18	0,790	0,806
	K19	0,787	0,809
	K20	0,792	0,806

Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2016)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner, baik kepentingan perusahaan (*importance*) maupun kinerja alumni sebagai karyawan (*performance*) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 yang berarti seluruh pernyataan yang ada di kuesioner untuk penelitian ini sudah reliabel sehingga hasil dari kuesioner ini bisa dilakukan analisis lanjutan untuk *Importance-Performance Analysis*.

Importance-Performnce Analysis

Nilai Mean Pada Kategori

Berikut ini merupakan hasil perhitungan nilai *mean* pada masing-masing indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang ditunjukkan pada Tabel 6

Tabel 6. Nilai *Mean* pada kriteria pengukuran kinerja alumni yang bekerja terhadap kepentingan perusahaan relasi.

Kategori	Mean	
	Yi (Importance)	Xi (Performance)
<i>Tangible</i>	4,30	3,73
<i>Reliability</i>	4,20	3,82
<i>Responsiveness</i>	4,41	3,84
<i>Assurance</i>	4,33	4,03
<i>Empathy</i>	4,27	3,93
Rata-rata	4,30	3,87

Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2016)

Berdasarkan hasil perhitungan *mean* maka didapatkan untuk variabel *importance* nilai tertinggi yaitu pada kategori *tangible* dan nilai terendah adalah kategori *empathy*. Sedangkan hasil

perhitungan mean pada variabel *performance* nilai tertinggi yaitu pada kategori *reliability* dan nilai terendah adalah kategori *assurance* dan *empathy*.

Peringkat skor kepuasan perusahaan relasi

Langkah selanjutnya penulis memberikan peringkat atas skor kepuasan perusahaan atas kinerja alumni yang berpengaruh terhadap kepentingan perusahaan relasi, dalam hal ini PT.Bank Mandiri (persero) Tbk. sebagai perusahaan relasi yang menggunakan jasa alumni perguruan tinggi Politeknik LP3I Medan. Yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Peringkat skor kepuasan terhadap kepentingan perusahaan relasi.

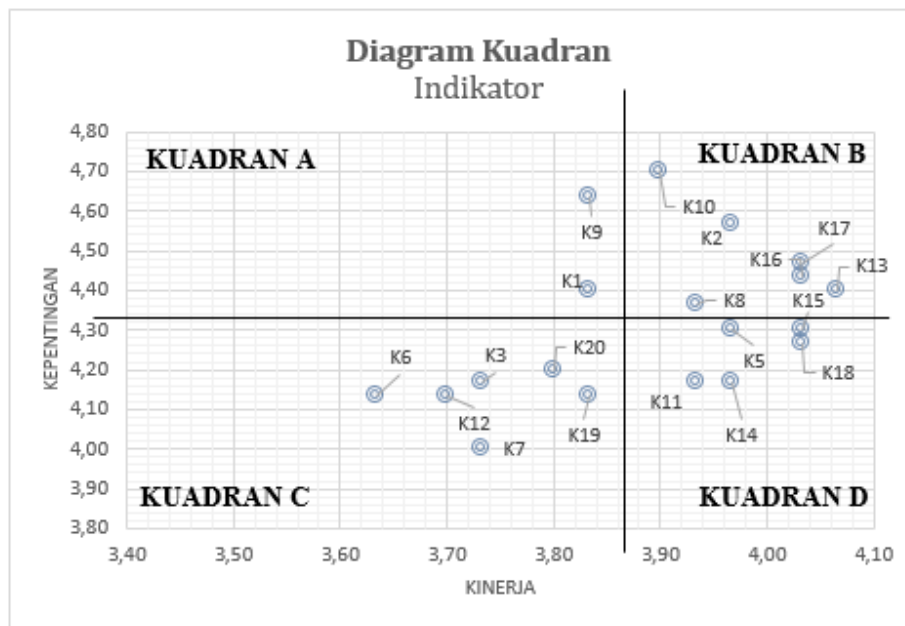
Indikator	Importance (Yi)	Performance (Xi)	Mean		IKP (%)
			Yi	Xi	
K1	132	115	4,40	3,83	87
K2	137	119	4,57	3,97	87
K3	125	112	4,17	3,73	90
K4	122	101	4,07	3,37	83
K5	129	119	4,30	3,97	92
K6	124	109	4,13	3,63	88
K7	120	112	4,00	3,73	93
K8	131	118	4,37	3,93	90
K9	139	115	4,63	3,83	83
K10	141	117	4,70	3,90	83
K11	125	118	4,17	3,93	94
K12	124	111	4,13	3,70	90
K13	132	122	4,40	4,07	92
K14	125	119	4,17	3,97	95
K15	129	121	4,30	4,03	94
K16	133	121	4,43	4,03	91
K17	134	121	4,47	4,03	90
K18	128	121	4,27	4,03	95
K19	124	115	4,13	3,83	93
K20	126	114	4,20	3,80	90
Rata-rata			4,30	3,87	90,00

Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2016)

Berdasarkan tabel 7 tentang skor kepuasan terhadap kepentingan perusahaan relasi, dapat diketahui bahwa beberapa indikator memiliki nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang tinggi dan ada juga yang memiliki nilai IKP rendah. Dalam hal ini terdapat indikator K10 pada kategori *responsiveness* memiliki nilai IKP tertinggi yaitu skor 98%, maka dapat dilihat bahwa daya tanggap alumni yang bekerja sebagai karyawan di perusahaan relasi sangat baik. Sebaliknya pada indikator K2 yaitu indikator *tangible* memiliki nilai IKP terendah yaitu skor 83%, hal ini dapat dilihat bahwa daya tahan fisik (kesehatan) dari alumni yang bekerja pada perusahaan relasi kurang baik.

Plotting data pada masing-masing indikator

Setelah membuat peringkat atas skor masing-masing indikator semua kategori maka tahap selanjutnya adalah melakukan *Importance-Peformance Analysis* dengan membuat plotting data pada masing-masing indikator kategori ke dalam Diagram Kartesius dan untuk membagi diagram digunakan sumbu X dan Y menggunakan nilai *mean*. Hasilnya dapat di lihat pada Gambar 4.2.



Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2016)

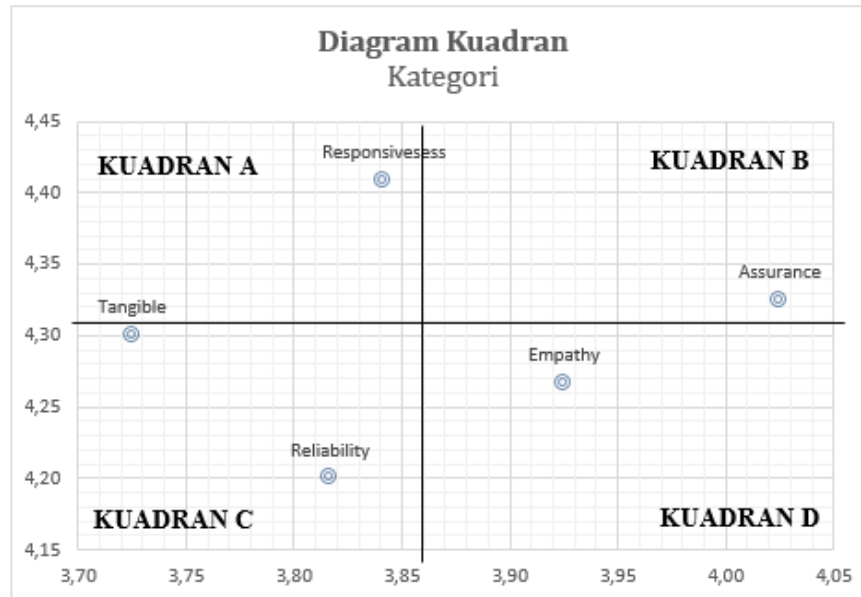
Gambar 4. Diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* berdasarkan indikator.

Berdasarkan Gambar 4 hasil IPA yang telah dilakukan maka diperoleh indikator-indikator yang masuk ke dalam beberapa kuadran, yaitu :

- Kuadran A** : Prioritas Utama (*concentrate here*) Tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya rendah, sehingga perlu dilakukan perbaikan. Indikator yang terdapat pada kuadran ini yaitu, (K1) Berpenampilan bersih dan rapi dan (K9) Cepat dalam melayani pelanggan.
- Kuadran B** : Pertahankan Prestasi (*keep up the good work*), Tingkat kepentingan dan kinerja tertinggi pada indikator-indikator. Indikator yang berada pada kuadran ini yaitu, (K2) Daya tahan fisik (kesehatan) yang baik; (K8) Terampil dalam melayani pelanggan; (K10) Cepat dalam menangani kebutuhan pelanggan (K13) Memberikan kemudahan kepada pelanggan perihal informasi yang dibutuhkan; (K15) Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan; (K16) Kemampuan mengelola berkasadministrasi pelanggan; (K17) Bersedia membantu menangani setiap keluhan pelanggan
- Kuadran C** : Prioritas Rendah (*low priority*), Tingkat kepentingan dan kinerja rendah sehingga tidak memerlukan upaya perbaikan dan tambahan karena tidak menjadi prioritas utama. Indikator yang berada pada kuadran ini yaitu, (K3) Kemampuan panca indera yang baik; (K4) Postur tubuh yang ideal; (K6) Keandalan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan; (K7) Ketepatan dalam melayani sesuai permintaan pelanggan; (K12) Tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit; (K19) Memahami kebutuhan pelanggan; (K20) Rasa peduli yang tinggi terhadap pelanggan.
- Kuadran D** : Berlebihan (*possible overkill*), Tingkat kepentingan dan kinerja di bawah rata-rata sehingga perlu mendapat perhatian. Indikator yang berada pada kuadran ini yaitu, (K5) Keandalan dalam melayani pelanggan; (K11) Tanggap terhadap setiap kebutuhan pelanggan; (K14) Penanganan keluhan pelanggan yang tepat waktu; (K18) Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan;

Plotting data pada masing-masing kategori

Berdasarkan hasil analisis di atas maka penulis kembali mengolah data tersebut berdasarkan 5 (lima) variabel kategori yang dapat dilihat pada Gambar 5



Sumber : Hasil kuesioner, diolah (2016)

Gambar 5. Diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* berdasarkan kategori

Pada analisis ini kategori yang ada maka diperoleh titik temu terhadap kategori pada diagram kuadran di bawah ini.

- a. Kuadran A (*concentrate here*) : *Responsiveness*
- b. Kuadran B (*keep the good work*) : *Assurance*
- c. Kuadran C (*low priority*) : *Tangible* dan *Reliability*
- d. Kuadran D (*possible overkill*) : *Empathy*

Berdasarkan keterangan di atas pada variabel kategori *tangible* dan *Assurance* tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan indikator pada kategori, sedangkan variabel yang tingkat kepentingan dan kinerja tertinggi pada variabel kategori *reliability*. Pada variabel kategori *empathy* terdapat tingkat kinerja dan kepentingan rendah sehingga tidak memerlukan upaya perbaikan karena bukan prioritas utama, sedangkan pada variabel kategori *responsiveness* memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi tingkat kinerja tinggi sehingga perlu mendapat perhatian dalam hal perbaikan.

Hasil Implementasi Sistem

Metode *importance-performance analysis* (IPA) diimplementasikan pada sistem *e-career* perguruan tinggi dalam *input* data kuesioner yang dilakukan oleh pihak perusahaan relasi melalui karyawan tetap yang bekerja sebagai responden untuk menilai kinerja alumni yang bekerja. Berdasarkan metode yang digunakan penulis, terdapat 5 kategori dalam pengisian kuesioner yaitu kategori *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*, masing-masing kategori memiliki 4 pernyataan dengan indikator K1 s/d K20. Tampilan form kuesioner ditunjukkan pada Gambar 6.

FORM KUESIONER

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Jabatan :

Lama Bekerja : Tahun

Usia : Tahun

Kategori :

PERFORMANCE (KINERJA)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Berpenampilan bersih dan rapi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Daya tahan fisik (kesehatan) yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kemampuan panca indera yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Postur tubuh yang ideal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 6. Form keusioner

Responden mengisi dua buah kuesioner yaitu penilaian kinerja alumni sebagai karyawan dan penilaian kepentingan terhadap perusahaan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan memilih setiap kategori dan masing-masing kategori memiliki pernyataan yang sesuai serta memiliki skor berdasarkan tingkat kesesuaian menurut responden. Dapat dilihat pada Gambar 7

Kategori :

PERFORMANCE (KINERJA)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Berpenampilan bersih dan rapi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Daya tahan fisik (kesehatan) yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kemampuan panca indera yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Postur tubuh yang ideal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IMPORTANCE (KEPENTINGAN)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kebersihan dan kerapihan karyawan dalam berpenampilan sangat penting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Daya tahan fisik yang baik sangat penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kemampuan panca indera yang baik sangat penting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Karyawan yang memiliki postur tubuh ideal sangat penting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 7. Form keusioner berdasar kategori

Setelah *input* data penilaian seluruh pernyataan dari kedua kuesioner dan masing-masing kategori dilakukan, data ini selanjutnya akan diproses untuk setiap kategorinya. Hal pertama yang dilakukan yaitu menghitung total skor yang dihasilkan dari masing-masing kategori berdasarkan indikatornya untuk mendapatkan nilai dari setiap kategori. Tampilan dari hasil pengisian kuesioner kinerja pada sistem dapat dilihat pada Gambar 8

HASIL JAWABAN KUESIONER																					
PERFORMANCE (KINERJA)																					
Jenis Kelamin	Pend	Jabatan	Lama Bekerja (Tahun)	Usia (Tahun)	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17
Perempuan	S1	BANKNOTES TELLER COORDINATOR	2	21	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Perempuan	S1	TELLER	3	25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	TELLER	3	21	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4
Laki-Laki	S1	PELAKSANA	3	22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4
Perempuan	S1	MIKRO KREDIT ANALIS	2	22	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
Laki-Laki	D3	MIKRO KREDIT ANALIS	2	22	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
Perempuan	S1	PELAKSANA	2	22	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3
Laki-Laki	S1	PELAKSANA	2	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
Perempuan	S1	PELAKSANA	2	22	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3
Perempuan	S1	CUST SERVICE OFFICER	2	22	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5

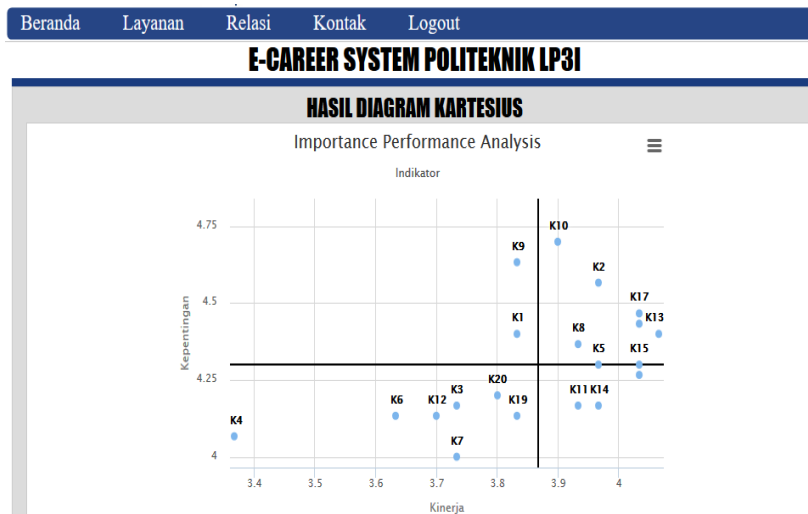
Gambar 8. Form jawaban keusioner (kinerja) pada sistem

Pada Gambar 8 dapat diketahui bahwa tampilan ini merupakan hasil dari data penilaian kuesioner yang dimasukkan melalui sistem *e-career* berdasarkan kriteria penilaian kinerja alumni. Hal yang sama juga dilakukan pada kriteria penilaian terhadap kepentingan perusahaan. Tampilan dari hasil pengisian kuesioner kepentingan pada sistem dapat dilihat pada Gambar 9.

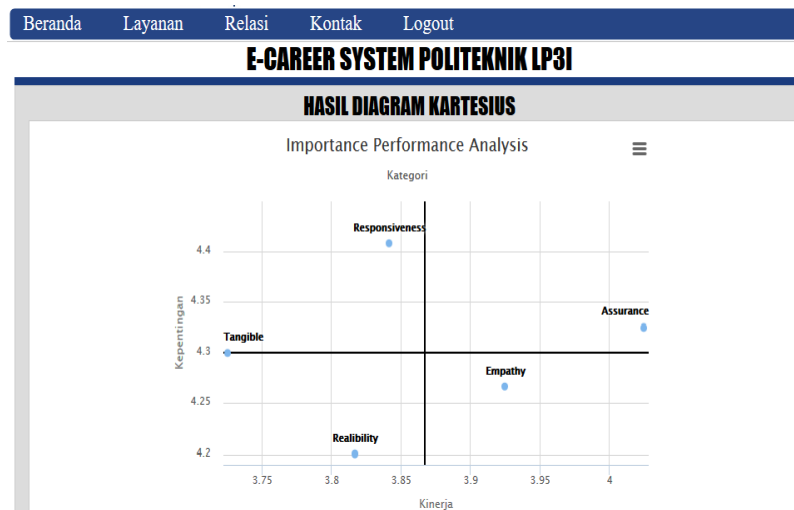
IMPORTANCE (KEPENTINGAN)																					
Jenis Kelamin	Pend	Jabatan	Lama Bekerja (Tahun)	Usia (Tahun)	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17
Perempuan	S1	BANKNOTES TELLER COORDINATOR	2	21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
Perempuan	S1	TELLER	3	25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Laki-Laki	S1	TELLER	3	21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Laki-Laki	S1	PELAKSANA	3	22	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Perempuan	S1	MIKRO KREDIT ANALIS	2	22	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Laki-Laki	D3	MIKRO KREDIT ANALIS	2	22	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4
Perempuan	S1	PELAKSANA	2	22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
Laki-Laki	S1	PELAKSANA	2	22	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Perempuan	S1	PELAKSANA	2	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
Perempuan	S1	CUST SERVICE OFFICER	2	22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5
Laki-Laki	S1	CUST SERVICE OFFICER	2	22	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5

Gambar 9. Form jawaban keusioner (kepentingan) pada sistem

Setelah data dimasukkan pada masing-masing kriteria penilaian, maka hal selanjutnya dilakukan perhitungan data yang akan menghasilkan diagram kuadran kartesius sebagai hasil akhir dari penilaian kinerja alumni sesuai. Tampilan dari diagram kuadran kartesius pada sistem dapat dilihat pada Gambar 10 dan Gambar 11.



Gambar 10. Diagram kuadran kartesius pada sistem



Gambar 11. Diagram kuadran kartesius pada sistem

Hasil Evaluasi Penerapan Metode

Penerapan metode *importance-performance analysis* pada penilaian kinerja alumni pada perguruan tinggi Politeknik LP3I Medan yang bekerja terhadap kepentingan perusahaan pada PT.Bank Mandiri (persero) Tbk. Kantor Wilayah-1 Medan sebagai perusahaan relasi ini dilakukan responden dengan mendisi dua tabel penilaian yaitu tabel kinerja (*performance*) dan tabel kepentingan perusahaan (*importance*). Berikut penjelasan hasil penilaian dari pengisian data kuesioner terhadap 5 orang alumni yang bekerja di perusahaan relasi yang dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil penilaian keseluruhan

No	Nama Alumni	Jabatan	IKP (%)	Keterangan
1.	Angera Zendrato	Customer Service Representative	91,75%	Perusahaan Puas
2	Abdurrahman al-fajri	Pelaksana	89,47%	Perusahaan Puas
3.	Dwi mustofa	Mikro Kredit Analis	90%	Perusahaan Puas
4.	Rika Suwito	Desk Call	89,86%	Perusahaan Puas
5.	Muhammad Mualim Nst	Teller	89,97%	Perusahaan Puas

Berdasarkan pada Tabel 8. dapat diketahui bahwa perusahaan relasi merasa puas dengan kinerja alumni perguruan tinggi yang bekerja sebagai karyawan pada PT. Bank Manidi (persero) Tbk. Kantor Wilayah-1 Medan. Dengan beberapa catatan kesimpulan dari kriteria-kriteria indikator dan kategori yang sering muncul pada kuadran A maupun kuadran D pada diagram kuadran kartesius, yaitu kategori *assurance* dan *empathy*. Kedua kategori tersebut merupakan kategori yang memiliki nilai kinerja terendah berdasarkan penilaian dari responden. Selain itu berdasarkan penyebaran indikator pada kuadran kartesius terdapat penyebaran indikator ke dalam Kadran D, hal ini yang menegaskan bahwa harus adalah peningkatan kinerja berdasarkan indikator pada kriteria yang sering muncul pada kuadran D dengan tingkat penilaian berlebihan (*overkill*).

KESIMPULAN

Sistem *e-career* perguruan tinggi dalam mengevaluasi kinerja alumni yang bekerja terhadap kepentingan perusahaan relasi dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan pengujian sistem ini, yaitu berdasarkan tujuan penelitian, sistem *e-career* ini dibangun untuk mengevaluasi kinerja alumni yang bekerja di perusahaan relasi terhadap kepentingan perusahaan relasi dengan kriteria penilaian yang ada pada metode *Importance-Performance Analysis*. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah-1 Medan sebagai perusahaan relasi dari perguruan tinggi Politeknik LP3I Medan yang merupakan studi kasus yang diambil oleh penulis.

Berdasarkan perhitungan dengan *Importance-Performance Analysis* ssebagai instrumen penilaian kinerja terhadap kepentingan perusahaan relasi diperoleh hasil kinerja yang baik dan cukup memuaskan sesuai dengan harapan dan kepentingan perusahaan relasi. Walau demikian masih ditemui kekurangan dan harus dilakukan perbaikan pada variabel / kategori *Assurance* dan *Empathy* yang merupakan kategori yang memiliki nilai kinerja terendah berdasarkan penilaian dari responden, dimana terlihat posisinya berada pada kuadran A dan kuadran D diagram kuadran kartesius, selain itu berdasarkan penyebaran indikator pada kuadran kartesius terdapat penyebaran indikator ke dalam Kadran D. Dengan demikian harus dilakukan peningkatan terhadap kinerja dari kategori tersebut menjadi prioritas utama demi kepentingan perusahaan relasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis : A Formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal Of Business Research*, Vol 60, 115 - 121.
- Alwi, S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Amstrong, G. K. (2011). *Marketing : an introduction*. 8th edition. Pearson Education.
- C A Christie, L. A. (2010). Educational Evaluation - Evaluation Domains: Program Evaluation. In E. B. P Peterson, *International Encyclopedia of Education (Third Edition)* (pp. 706-712). Oxford: Elsevier.
- Connolly, T. &. (2010). *Database System : A Practical Approach to Design, Implementation, and Management*. Fifth Edition. Boston: Pearson Education Limited.
- Dessler, G. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Indonesia)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Erl, T. (2005). *Service-Oriented Architecture: Concepts, Technology & Design*. Prentice Hall. p. 792. ISBN 0-13-185858-0.
- Haywood, B. G. (1993). Career Planning and Development. *Hospital Material Management Quarterly*, Vol 14, 42-48.
- Immon, H. (2002). *Building in the Data Warehouse : Third Edition*. Computer Publishing : Jhon Willey and Sons, Inc.
- Inmon, W. (2002). *Building the Data Warehouse : Third Edition*. New York: Willey Computer Publishing, Jhon Willey and Sons, Inc.
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

- King, F, S. T. (2008). Understanding Success and Failure Customer Relationship Management. *ScienceDirect, Industrial Marketing Management*, Vol 37, 421-431.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Insights from A to Z : 80 Concepts Every Manager Needs To Know*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Lee, J. G, J. H. (2007). International comparison for development of organization of career center advance model in Korea universities [in Korean]. *International Area Studies Review* 11(3), 782-808.
- Liau, S. (2005). Expert System Methodologies and Applications - A Decade Review from 1995 to 2004. *Expert System with Applications* 28, 93-103.
- Martilla, J. J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing* Vol.41, 77-79.
- Martin, E. (2005). Customer Relationship Management. *Managing Information Technology, Pearson Prentice Hall, 5th Edition*, 194-196.
- Mgs. Afriyan Firdaus, A. R. (2012). Penerapan Konsep E-CRM dalam Pengembangan Sistem Penelusuran Alumni untuk Mendukung Link And Match Perguruan Tinggi dan Industri Pengguna Alumni (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Komputer Unsri). *INDECT 2012*.
- Michael Rosen, B. L. (2008). *Applied SOA : Service-Oriented Architecture and Design Strategies*. Crosspoint Boulevard Indianapolis, IN 46256: Wiley Publishing.
- Montawani, J, D. M. (2002). Successful Implementation of ERP projects : Evidence from two case studies. *International Journal of Production Economics*, Vol 75, 83-96.
- Munawar. (2005). *Pemodelan Visual dengan UML*. Yogyakarta: Graha Ilmu : Edisi Pertama.
- Nunnally, J. (1978). *Assessment of Reliability*. In: *Psychometric Theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill. pages 245-246.
- Parasuraman., A. Z. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing* Vol 67 No.1, pp14-40.
- Sue Abdinnour-Helm, M.-H. C.-H. (2003). pre implementation attitudes and organizational readiness for implementing an ERP. *European Journal of Operational Research*, Vol 146, 258-273.
- Sugiarti, Y. (2013). *Analisis dan Perancangan UML (Unified Modelling Language) Generate VB.6*. Yogyakarta: Graha Ilmu, ISBN: 978-797-756-966-2.
- T.M. Connolly, C. B. (2005). *Database Systems: A Practical Approach to Design, Implementation and Management 4th Edition*. Addison-Wesley an imprint of Pearson Education, ISBN: 0-321-21025-5.
- Thomas, E. (2005). *Service Oriented Architecture : Concept, Technology, and Design*. Indiana: Prentice Hall PTR.
- Tung, A. K. (2009). Rule Based Classification. In M. T. Ling Liu, *Encyclopedia of Database Systems* (pp. 2459-2462). New York: Springer.
- Wallace, T. F. (2001). *Enterprise Resource Planning*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.